

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

Compétence 1

Organiser la vente

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente
- Entretenir sa veille technologique (livres, podcasting...)
- Respecter les consignes et plan de vente pour organiser ses ventes.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

- Cette compétence s'exerce sur la surface de vente, la préparation s'effectue généralement en amont de l'ouverture ou en début de matinée.
- Le vendeur a accès en temps réel aux informations sur les articles, les stocks disponibles, les informations clients via les outils numériques.

Critères de performance

- La journée est planifiée à l'avance en fonction des objectifs chiffrés
- L'état des stocks est régulièrement réalisé et actualisé
- Chaque entretien de vente est analysé afin d'améliorer ses performances,

191 Grand Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net



- Les consignes sont connues et respectées
- Le candidat présente les caractéristiques technologiques des produits.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire :

- Prendre en compte des objectifs quantitatifs et qualitatifs de la journée.
- Suivre l'état des stocks et anticiper les ruptures de stocks.
- Gérer des créneaux de livraison.
- Réaliser les changements de prix.
- Mettre en place des stop-produit sur les produits en communication, PLV, ILV.
- Vérifier le fonctionnement des démonstrations.
- Réaliser l'étiquetage des produits et la présence des informations sur les caractéristiques, les prix, les facilités de financement et les services associés ainsi que les offres de remboursement.
- Rendre compte des résultats de la veille.

Savoirs :

- Les plans d'action, les objectifs quantitatifs et qualitatifs
- La gestion des stocks, les créneaux et les modalités de livraison.
- La veille technologique et les évolutions récentes
- Les différentes catégories de produits en électro-ménager.
- Les gammes et les spécifications techniques.

191 Grand Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net



Compétence 2

Écouter, vendre les produits électroménagers et multimédia et conseiller le client en magasin

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

- Accueillir un client.
- Respecter les étapes de la vente.
- Transformer les caractéristiques produits électroménagers et multimédias en bénéfices clients.
- Conclure l'acte de vente de produits électroménagers et multimédias lors de l'expérience client en magasin.
- Proposer un produit ou un service additionnel de façon systématique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre.

- Cette compétence s'exerce sur la surface de vente en présence des clients.
- Le candidat met en application les différentes phases de la vente qu'il a appris lors de sa certification, en l'occurrence : Accueil, découvertes des besoins du client, reformulation, offre, argumentation, traitement des objections, conclusion, prise de congés.

Critères de performance

- Le vendeur adopte une attitude d'écoute et d'empathie
- Le vocabulaire utilisé est professionnel et compréhensible du client

191 Grand Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net

- L'ensemble des étapes de l'entretien de vente est respecté (ADAC, accueil, découverte, argumentation et conclusion).
- Les objections sont identifiées et traitées
- La proposition de produit et leurs argumentations tiennent compte des motivations du client.
- La vente complémentaire et le service sont proposés de manière pertinente et systématique

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire :

- Mise en place de l'A.D.A.C selon le déroulé suivant :
 - Réaliser la découverte du client,
 - Rechercher les informations : usages, environnement, équipements périphériques, etc...
 - Identifier les besoins exprimés.
 - Créer de nouveaux besoins.
 - Reformuler : moment clef de la compréhension réciproque.
 - Réaliser la proposition commerciale favorisant la montée en gamme.
 - Transformer des caractéristiques en bénéfiques.
 - Traiter les principales objections.
 - Identifier les signaux d'achat du client, micro-expressions (verbaux et non verbaux), le M.I.M. ou Moment d'Intensité Maximum.
 - Déclencher la prise de décision du client.
 - Proposer un prix.
 - Conclure la vente en proposant des services additionnels
 - Présenter la garantie longue durée.
 - Proposer un financement pour faciliter la vente de garantie.

191 Grand Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net

Savoirs :

- Les types de produits :
 - Le produit parachute, le produit cible, le produit loto.
 - Le nouveau business model axé sur le service, intérêt stratégique et financier pour l'entreprise.
- L'entretien de vente :
 - Les différentes phases : découverte, reformulation, proposition, traitement des objections, négociation, décision, proposition additionnelle
 - Le CAB ou le BAC : les argumentaires en fonction du SONCASE (typologie du client)
 - Le traitement des objections : méthodologie et phrases clés, mots clés, attitudes clés.
 - La vente de solution complète (avec ventes additionnelles).
- La garantie :
 - Le kit garantie longue durée.
 - La garantie des banques intégrées à l'assurance multirisque habitation ou carte bleue.
 - Contenu de la garantie.
 - La garantie multimédia : un axe stratégique et obligatoire de rentabilité.
- La veille technologique et les évolutions récentes
- Les différentes catégories de produits en électro-ménager.
- Les gammes et les spécifications techniques.



Compétence 3

Respecter les normes et les règles et analyser sa pratique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

- Présenter les informations et documents contractuels.
- Analyser un entretien de vente de produits électroménagers et multimédias pour améliorer ses performances.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente en présence des clients.

- Le candidat édite, vérifie et présente les documents contractuels au client, les explique et les soumet pour signature. Il en remet un exemplaire au client.
- Après la vente, le candidat évalue sa pratique de l'entretien de vente selon les critères de performance établis en amont de la vente, il analyse les points forts et les faiblesses de l'entretien et propose des axes d'amélioration.

Critères de performance

- Les documents sont expliqués et remis au client
- Le candidat fait signer et classe un exemplaire client des documents
- Le candidat évalue sa pratique de l'entretien de vente et propose des axes d'amélioration

191 Grand Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net



Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire :

- Emettre et remettre au client les informations et documents nécessaires : devis, bon de commande, CGV, facture, contrat.
- Planifier la livraison.
- Informer le client sur la mise en route du produit, débridage.
- Informer le client sur la reprise ancien appareil 1 pour 1.
- Valider la faisabilité d'un financement.
- Evaluer sa pratique de l'entretien de vente.
- Proposer des axes d'amélioration.

Savoirs :

- La veille technologique et les évolutions récentes
- Les différentes catégories de produits en électro-ménager.
- Les gammes et les spécifications techniques.
- Les documents contractuels
 - Le devis, le bon de commande
 - Le contrat de vente
 - La facture
 - Les conditions générales de vente.
 - Les contions générales de vente de l'extension de garantie.
 - Les conditions générales concernant le financement.
 - Les conditions générales de livraison.
 -

191 Grand Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net



- Le recyclage
 - Les conditions de reprises des anciens produits pour recyclage (1 pour 1 ou 1 pour 0),
 - Le cursus de recyclage.
- L'analyse de l'entretien
 - Les critères de performance
 - L'analyse des écarts
 - Les remédiations

191 Grand Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net

Référentiel de certification

Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES ET ORGANISATION DE L'ÉPREUVE

Compétences évaluées	Critères d'évaluation	Modalité	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
1. Organiser la vente				
1.1 Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente	La journée est planifiée à l'avance en fonction des objectifs chiffrés Chaque entretien de vente est analysé afin d'améliorer ses performances	Questionnaire d'évaluation à choix multiple 80 questions	1h	Les candidats reçoivent une convocation au moins une semaine avant la date de certification. Les candidats sont convoqués une demi-heure au moins avant le début de la certification pour procéder à la vérification de leurs convocations et de leur identité. La certification se déroule en salle sur poste informatique. Chaque candidat dispose d'un ordinateur connecté à internet, d'une tablette ou d'un questionnaire papier fourni par le certificateur. Chaque candidat dispose d'une table et d'une chaise. Le surveillant projette un QRcode permettant aux
1.2 Entretenir sa veille technologique	Le candidat présente les caractéristiques technologiques des produits			
1.3 Respecter les consignes de vente pour organiser ses ventes	Les consignes sont connues et respectées Le candidat vérifie que les produits de démonstration sont opérationnels L'état des stocks est régulièrement réalisé et actualisé			

191 Grand Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90

E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net

2. Ecouter, vendre les produits électroménagers et multimédia et conseiller le client en magasin	
2.1 Accueillir un client	Le vendeur adopte une attitude d'écoute et d'empathie Le vocabulaire utilisé est professionnel et compréhensible du client
2.2 Respecter les étapes de la vente	L'ensemble des étapes de l'entretien de vente est respecté
2.3 Transformer des caractéristiques produits électroménagers et multimédias en bénéfices clients.	La proposition de produit et leurs argumentations tiennent compte des motivations du client.
2.4 Conclure et consolider l'acte de vente de produits électroménagers et multimédias lors de l'expérience client en magasin.	Les objections sont identifiées et traitées
2.5 Proposer un produit ou un service additionnel de façon systématique	La vente complémentaire et le service sont proposés de manière pertinente et systématique

candidats d'accéder au questionnaire en ligne.
 Les candidats ne disposant pas d'un ordinateur se voient remettre un questionnaire papiers.
 Le questionnaire ne précise que les numéros de questions.
 Les questions sont projetées par le surveillant via un vidéoprojecteur, et les candidats y répondent au fur et à mesure.
 Les candidats disposent d'une heure pour répondre au questionnaire.
 Pour que la certification soit validée, il faut que le stagiaire ait 80 % de bonne réponse.
 Les résultats sont transmis individuellement par mail aux candidats a maxima une semaine après la certification.



3. Respecter les normes et les règles et analyser sa pratique	
3.1 Présenter les informations et documents contractuels	<p>Les documents sont expliqués et remis au client : devis, bon de commande, CGV, facture, contrats...</p> <p>Le candidat fait signer et classe un exemplaire client des documents</p>
3.2 Analyser un entretien de vente de produits électroménagers et multimédias pour améliorer ses performances	<p>Le candidat évalue sa pratique de l'entretien de vente et propose des axes d'amélioration</p>

191 Grand Rue – 69640 DENICE - T : 04.74.07.83.99 / P : 06.24.63.47.90
 E-mail : vdupayage@energieconseil.net - web : www.energieconseil.net